



CCO



ULL

El Comité Organizador del XIII Congreso de Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud,

CERTIFICA que

Raquel Morquecho, Verónica Morales, Rosa Elena Medina

han presentado la comunicación oral

Evaluación de la calidad en los servicios deportivos universitarios de Nuevo León (México)

en el simposio

La calidad en organizaciones de servicios: Evaluación y gestión

en el *XIII Congreso de Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud*, celebrado en San Cristóbal de La Laguna del 3 al 6 de septiembre de 2013.

Y para que así conste, se expide el presente certificado en San Cristóbal de La Laguna, a 6 de septiembre de 2013.

Fdo. África Borges del Rosal
Presidenta del Comité Organizador

Fdo. Concepción San Luis Costas
Presidenta del Comité Científico

OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE UN PROGRAMA EXTRAESCOLAR DE ALTAS CAPACIDADES PARA LA CALIDAD DEL DATO EN LA EVALUACIÓN DE LA CONDUCTA DEL MONITOR	36
CONCEPCIONES DE LOS DOCENTES ACERCA DE LA INTELIGENCIA Y LA ALTA CAPACIDAD INTELECTUAL A TRAVÉS DE UN SUPUESTO PRÁCTICO.	36
DISINCRONÍAS EN ALUMNOS DE ALTA CAPACIDAD INTELECTUAL. UN ESTUDIO CON NIÑOS DE EDUCACIÓN PRIMARIA	36
SIMPOSIO: LA CALIDAD EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS: EVALUACIÓN Y GESTIÓN (miércoles 4, 18:00-19:30, aula 5)	39
MODELO SERVQUAL: COMPARACIÓN DE MUESTRAS	39
ANÁLISIS CUALITATIVO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEPORTIVOS ORIENTADOS A LA POBLACIÓN INFANTIL DE ALCALÁ LA REAL (JAÉN)	40
EL USO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DEPORTIVOS	40
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DEPORTIVOS UNIVERSITARIOS DE NUEVO LEÓN (MÉXICO)	40
EN QUÉ MEDIDA LAS VÍAS PARA ALCANZAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CLUBES DE GOLF PUEDEN VARIAR EN FUNCIÓN DEL SEGMENTO	41
ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO DEL INVENTARIO DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA (ICCAIT)	41
SIMPOSIO: USO DE LA METODOLOGÍA OBSERVACIONAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA CONDUCTA DEL DOCENTE EN CONTEXTOS DE EDUCACIÓN FORMAL Y NO FORMAL (miércoles 4, 18:00-19:30, aula 9)	43
ANÁLISIS Y DEPURACIÓN DE UN INSTRUMENTO PARA LA OBSERVACIÓN DE LA INTERACCIÓN DENTRO DEL AULA	43
ESTUDIO DE LA ADAPTACIÓN SOCIAL EN EL AULA A TRAVÉS DE METODOLOGÍA OBSERVACIONAL	43
UNA PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE EN UNIVERSIDAD	43
OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO Y NÚMERO DE SESIONES PARA LA OBSERVACIÓN DE LAS FUNCIONES DOCENTES EN EDUCACIÓN PRIMARIA Y ESPECIAL	44
BUENAS PRÁCTICAS EN EL PROFESORADO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA Y LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA	44
SESIÓN PARALELA: METODOLOGÍA DE ENCUESTAS (miércoles 4, 18:00-19:30, aula 10)	45
LA ENTREVISTA, LAS MEMORIAS ANUALES, EL ANÁLISIS DE CASOS CLÍNICOS Y LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS: CUATRO TÉCNICAS DE RECOGIDA DE DATOS PARA TENER UNA VISIÓN GLOBAL DE NUESTRO ESTUDIO	45
ROL MEDIADOR DEL AFECTO POSITIVO Y NEGATIVO EN LA RELACIÓN PERSONALIDAD (NEUROTICISMO / EXTRAVERSIÓN) – DEPRESIÓN	45
APROXIMACIÓN CONCEPTUAL A LAS DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA SOCIAL. CASO: UN NÚCLEO DE DESARROLLO ENDÓGENO EN VENEZUELA	45
EL USO PROBLEMÁTICO DEL VIDEOJUEGO EN ADOLESCENTES ESPAÑOLES: UNA PROPUESTA PARA CLASIFICAR USUARIOS MEDIANTE EL "PROBLEM VIDEOGAME PLAYING" (PVP)	46
SESIÓN PARALELA: METODOLOGÍA CUALITATIVA I (miércoles 4, 18:00-19:30, aula 12)	47
ESTUDIO CUALITATIVO DE LA PERCEPCIÓN DE LOS AGRESORES SEXUALES QUE CUMPLEN CONDENA POR UN DELITO DE ABUSO SEXUAL INTRAFAMILIAR	47
EL VIH/SIDA DESDE LA VISIÓN DE JÓVENES DE GRUPOS CULTURALES JUVENILES DE GUADALAJARA, MÉXICO	47
ESTUDIO MIXTO SOBRE IMAGEN CORPORAL EN MUJERES CON CÁNCER DE MAMA	47
EL ESPACIO PÚBLICO URBANO: LA RELEVANCIA DE LAS TÉCNICAS CUALITATIVAS EN SU ANÁLISIS	48
SESIÓN PARALELA: PSICOMETRÍA I (jueves 5, 9:00-10:30, aula 5)	49
CORRIGIENDO LA SOBREESTIMACIÓN DE LA PRECISIÓN EN TESTS ADAPTATIVOS INFORMATIZADOS	49
¿SE APLICA CORRECTAMENTE EL ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO EN LA INVESTIGACIÓN PSICOLÓGICA?	49
TEORÍAS DE LOS TESTS Y NIVELES DE MEDICIÓN: ¿SE OBTIENEN MEDICIONES DE INTERVALO CON LA TRI?	49
TEST DE VERIFICACIÓN DE ECAT: TEST-RETEST EN EVALUACIÓN NO SUPERVISADA Y SUPERVISADA	50

Análisis cualitativo para la evaluación de la calidad total en los servicios municipales deportivos orientados a la población infantil de Alcalá La Real (Jaén)¹⁸

R. Pérez López¹, V. Morales Sánchez¹, M. T. Anguera Argilaga² y A. Hernández Mendo¹

¹Universidad de Málaga, ²Universidad de Barcelona

En la actualidad las organizaciones deportivas centran la atención al servicio prestado y todos los componentes que lo rodean. De aquí la importancia de conseguir una calidad total en la gestión de servicios deportivos, garantizando a los/as usuarios/as el cumplimiento de sus expectativas y la consecución de un alto grado de satisfacción.

El estudio está basado en evaluar la calidad total de los servicios municipales deportivos de Alcalá La Real (Jaén-España) destinados a la población infantil, niños/as con un rango de edad comprendido entre 5 y 12 años; desde una orientación cualitativa y cuantitativa.

Conocer la calidad en los servicios deportivos dirigidos a niños/as es de vital importancia, debido a que se trata del grupo social más numeroso a la hora de realizar actividad física y, además, la realización de estas actividades supone la creación y consolidación de hábitos de práctica deportiva que pueden repercutir en estilos de vida saludables.

Para conocer las opiniones, percepciones, satisfacción, etc., de los/s usuarios/as, hemos realizado entrevistas en profundidad individuales, en las que recogemos preguntas que contemplan los cinco criterios del modelo SERVQUAL y aspectos emocionales.

La muestra son 68 participantes, entre ellos 30 usuarios/as infantiles, junto con 1 coordinador del Área de Deportes del Ayuntamiento, 2 gerentes, 3 personas de atención al usuario, 6 monitores/as, 10 padres/madres. De este modo pretendemos contrastar las percepciones directas de los familiares, personal experto y especializado con la de los/as niños/as considerados a estos como usuarios/as potenciales deportivos/as y para adecuar y mejorar los servicios orientados hacia ellos. Este estudio sería clave y determinante para el éxito y el logro de resultados hacia una mayor calidad de gestión de servicios deportivos.

Cada una de las sesiones grabadas con cámaras digitales Sony HDR-CX505VE y para análisis de contenido se utilizó el programa Atlas Ti 7.0.72

El uso de ecuaciones estructurales en la evaluación de la calidad de servicios deportivos

P. Gálvez Ruiz¹, V. Morales Sánchez¹, A. Hernández Mendo¹ y A. Rosado²

¹Universidad de Málaga, ²Universidad Técnica de Lisboa

Las organizaciones de servicios que persiguen el éxito a largo plazo necesitan bases sólidamente fundamentadas

para orientar sus estrategias de gestión al logro de este fin. La calidad de servicio ha pasado a ser una estrategia de diferenciación, convirtiéndose en requisito indispensable a la hora de obtener una adecuada competitividad y viabilidad en las organizaciones.

De esta manera, se ha empleado una herramienta elaborada *ad hoc* para evaluar la calidad percibida en servicios municipales deportivos, basando su estructura dimensional en los dos modelos teóricos fundamentales que han abordado la calidad de los servicios: la *Tradición Europea* (Grönroos, 1978, 1982, 1984) y la *Tradición Norteamericana* (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, 1988).

Con el objetivo de disponer de evidencias empíricas que muestren que las dimensiones consideradas en la herramienta CECASDEP (instalaciones deportivas, espacios de actividad, vestuarios, programa de actividades y profesor-monitor) son adecuadas para permitir a una organización conocer sobre qué aspectos debe centrar sus esfuerzos para mejorar los resultados, este estudio aborda esta cuestión mediante el análisis de la estructura de la citada herramienta utilizando modelos de ecuaciones estructurales, que permite el análisis de las relaciones entre variables abstractas no medibles directamente, observadas a través de sus efectos en indicadores que sí pueden ser medidos.

El estudio se ha basado en las puntuaciones correspondientes a 537 usuarios de un servicio municipal deportivo ($M=32.11$; $DT=11.11$; rango: 14-69), de los que 232 fueron mujeres y 295 hombres (43.2% y 54.9% respectivamente).

Los resultados demuestran una escala fiable y válida, lo que hace que el uso de la herramienta CECASDEP se convierta en una estrategia útil para evaluar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios deportivos ofertados por una organización.

Evaluación de la calidad en los servicios deportivos universitarios de Nuevo León (México)

R. Morquecho Sánchez¹, V. Morales Sánchez² y R. E. Medina Rodríguez¹

¹Universidad Autónoma De Nuevo León (México), ²Universidad de Málaga

La presente investigación parte de la necesidad de evaluar la Calidad Percibida en los Servicios Deportivos Universitarios de la Universidad de Nuevo León (Monterrey, México). Para ello se realiza la adaptación del Cuestionario para la Evaluación de la Calidad de Servicios Deportivos (CECASDEP) para la población mexicana. Esta herramienta recoge los aspectos relevantes del servicio deportivo en la actualidad.

En el contexto de la gestión deportiva, resulta de gran importancia -debido a su tradición aplicada y pragmática- dotar de instrumentos que cumplan con los requisitos de validez y fiabilidad que permita a los gestores deportivos la evaluación de sus servicios.

Se realizó un muestreo estratificado de las cuatro instalaciones que tiene la Universidad. El tamaño de la muestra fue 375 seleccionados entre 4671 usuarios del total de las cuatro entidades deportivas, a saber, (1) *Polideportivo Tigres (844 usuarios)* entre los que se evaluó: Deportes de Conjunto (Fútbol Soccer, Voleibol) 386 usuarios, Deportes Individuales (Halterofilia, Tiro con Arco, Atletismo, Pista), 233 usuarios, Gimnasio (Sala de Musculación) 184 usuarios y Deportes de Combate (Karate, Box) 41 usuarios. (2) *Centro Acuático Olímpico Universitario (2007 usuarios)*: Gimnasio (Sala de Musculación) 280 usuarios; Deportes Acuáticos Individuales (Natación, Clavados) 1618 usuarios; Deportes Acuáticos de Conjunto (Polo Acuático, Nado Sincronizado) 55; Actividades Fitness (Ritmos Latinos y Acuaerobics) 54. (3) *Gimnasio de Área Médica (609 usuarios)*: Gimnasio (Sala de Musculación) 107; Actividades Fitness (Ritmos Latinos, Aerobics, Spinning) 328; Deportes de Combate (Kick Boxing) 56; Deportes de Conjunto (Basquetbol) 118. *Centro de Acondicionamiento Físico Magisterial (1211 usuario)*: Gimnasio (Sala de Musculación) 899; Actividades Fitness (Bailoterapia, Spinning, Ritmos Latinos) 39; Deportes Individuales (Gimnasia Rítmica, Karate, box) 30; Deportes Acuáticos (Natación) 243.

Por tanto, podemos considerar necesarios como uno de los ejes principales de esta investigación establecer un plan de calidad, con una adecuada optimización de los recursos, para una reducción de costes y una mejora continua.

En qué medida las vías para alcanzar la satisfacción del usuario de clubes de golf pueden variar en función del segmento

V. Serrano Gómez¹, A. Rial Boubeta² y O. García García³

¹Universidad de A Coruña, ²Universidad de Santiago de Compostela, ³Universidad de Pontevedra

En el contexto de un estudio más amplio, se desarrolla este trabajo con objeto de comprobar en qué medida las vías para alcanzar la satisfacción o beneplácito del usuario pueden variar en función del segmento al que nos refiramos, ya que de ser así, los gerentes deberán poner en marcha estrategias de captación y/o fidelización diferenciadas.

Los participantes fueron 968 usuarios de clubes de golf de Galicia, que fueron entrevistados personalmente a partir de un cuestionario estructurado *ad hoc*. Partiendo de un análisis clúster que permitió identificar dos grandes segmentos de usuarios de clubes de golf (Golfistas y Sociales), parece interesante relacionar la calidad percibida y el desempeño para ambos grupos por separado. Para ello, se realizó un análisis causal de estructuras de covarianza para cada uno de los segmentos.

Los resultados obtenidos señalan que el factor o dimensión que mayor peso tiene para ambos casos es el *Personal*, sin embargo el segundo factor más importante

es diferente, para los Golfistas es el *Campo*, mientras que para los Sociales son las *Instalaciones* en general. Como conclusión, los datos obtenidos revelan que los intereses o prioridades de los usuarios de golf son parcialmente diferentes, y por tanto las estrategias de gestión también deberán serlo.

Análisis factorial confirmatorio del inventario de calidad de los centros de atención infantil temprana (ICCAIT)

P. R. Romero-Galisteo¹, V. Morales Sánchez² y P. Gálvez Ruiz²

¹Centro de Atención Infantil Temprana del Excmo. Ayto. de Antequera (Málaga), ²Universidad de Málaga

En toda clase de organizaciones vinculadas al sector servicios se obtiene que la implantación de una estrategia de calidad no está exenta de problemas, habida cuenta de la dificultad que plantea la definición y medida de la misma en el ámbito de la salud.

Una vez establecidas las bases de la Atención Temprana (AT) en España, se antoja necesaria la investigación en este campo. Actualmente, cualquier acción sobre las personas no se entiende sin tener una medida de calidad del proceso de intervención y de la calidad percibida por los usuarios. Los Centros de Atención Infantil Temprana (CAIT), consolidados como servicios dentro del ámbito sanitario, social y educativo, donde se atiende a las necesidades de niños/as que padecen o que tienen riesgo de padecer cualquier trastorno en su desarrollo, a sus respectivas familias y a su entorno, están necesitados de una herramienta pragmática que permita conocer la opinión de sus clientes.

El objetivo principal de esta investigación, dada la importancia de poder evaluar la calidad de servicio percibida por parte de las familias atendidas en los CAIT, es la elaboración de un instrumento de medida que cumpla con las propiedades psicométricas adecuadas, denominado Inventario de Calidad en los Centros de Atención Infantil Temprana (ICCAIT). La muestra, compuesta por 672 usuarios, 508 mujeres (75.6%) y 164 hombres (24.1%) con edades comprendidas entre los 20 y los 80 años, fue recogida en 14 de los 16 CAIT de la provincia de Málaga. Tras la realización de un Análisis Factorial Exploratorio y de fiabilidad, se obtuvo una segunda versión de la herramienta. El ICCAIT-v.2.0., se compone de 48 ítems agrupados en 6 dimensiones: instalaciones del centro, salas de tratamiento y material, atención al usuario, personal especializado, información general e información técnica, así como de una serie de datos sociodemográficos y de un apartado de observaciones y/o sugerencias.

Esta comunicación se centrará en el Análisis Factorial Confirmatorio del cuestionario para una posible depuración del mismo. Los resultados muestran que el ICCAIT-v.2.0 es una escala fiable y válida, por lo que se convierte en un instrumento útil para medir la calidad percibida en los CAIT.